

DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ISO 9001:2008 J.E DISTRIBUCIONES

EDNA PATRICIA LEGUIZAMON ESPINEL
JAVIER GUILLERMO GARCIA VILLEGAS

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN VIRTUAL Y A DISTANCIA LOS
LIBERTADORES
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS, META
VILLAVICENCIO
2011

DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ISO 9001:2008 J.E DISTRIBUCIONES

EDNA PATRICIA LEGUIZAMON ESPINEL
JAVIER GUILLERMO GARCIA VILLEGAS

TRABAJO DE GRADO

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS DE LA PERSONA QUE DIRIJO EL
TRABAJO
PROFESION DEL QUE DIRIJE
CARGO EN LA INSTITUCION

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN VIRTUAL Y A DISTANCIA
FUNDACION UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS, META
VILLAVICENCIO
2011

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

DEDICATORIA

Dedico este triunfo a Dios quien con su suprema Misericordia me ha permitido a lo largo de estos años aprender que la vida es valiosa y que el esfuerzo para su superar los obstáculos siempre es premiado.

A mi esposo quien siempre ha tenido su mano extendida para brindarme el apoyo que necesito en mi diario vivir.

A Ti Laura Valentina, hija mía, por darme todo el amor, apoyo y tiempo valioso, para poder lograr mis objetivos. Gracias por ser esa pequeña amiga incondicional

Edna Patricia Leguizamón Espinel.

Al Creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado, por ello, con toda la humildad que mi corazón puede emanar dedico primeramente mi trabajo a DIOS.

De igual forma dedico este trabajo de grado a mi Madre Emperatriz, quien supo formarme con buenos sentimiento, hábitos y valores lo cual que me ayudo a salir adelante en los momentos más difíciles.

Javier García Villegas

AGRADECIMIENTOS

A Dios porque sin su bendición y Misericordia, no hubiese alcanzando este logro profesional.

A mi esposo y mi pequeña hija Laura Valentina, quienes son mi razón de vivir y el motor que me impulsa a ser mejor persona cada día.

A mi madre y mi abuelita, quienes con su sabiduría y entereza me han dado las herramientas para saber vivir.

Edna Patricia Leguizamón Espinel

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerza para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

Agradezco también a mi esposa por ser un apoyo en mi carrera, en mis logros, en mi todo; porque siempre ha estado conmigo en los momentos difíciles y también celebrando mis triunfos.

A mis hijos por su tiempo, por su apoyo y comprensión.

Javier García Villegas

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTOS.....	5
GLOSARIO.....	10
RESUMEN.....	12
INTRODUCCION.....	14
1. PROBLEMA.....	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	15
3. OBJETIVOS	17

3.1	OBJETIVO GENERAL.....	17
3.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS	17
4.	PLANEACION ESTRATEGICA Y GESTION POR PROCESOS.	18
4.1	PLANEACION ESTRATEGICA J.E DISTRIBUCIONES	18
4.1.1	<i>Estructura Organizacional</i>	18
4.1.2	<i>Enfoque basado en procesos</i>	18
4.1.3	<i>Gestión por procesos</i>	19
4.1.4	<i>Caracterización de Procesos</i>	20
4.1.5	<i>Direccionamiento Estratégico</i>	20
5.	REQUISITOS DOCUMENTALES.....	22
5.1	<i>Control de Documentos y registros</i>	22
5.2	<i>Manual de Calidad</i>	22
5.3	<i>Acciones correctivas y Preventivas</i>	22
5.4	<i>Servicio No Conforme</i>	23
5.4	<i>Auditoría Interna</i>	23
6.	PROVEEDORES J.E DISTRIBUCIONES	24
6.1	LISTADO DE PROVEEDORES ACEPTADOS	24
6.2	SELECCIÓN EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES.....	24
7.	ELECCIÓN, RECLUTAMIENTO Y FORMACIÓN DEL PERSONAL	25
7.1	SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL	25
7.2	FORMACIÓN DEL PERSONAL	25
7.3	HABILIDADES DEL PERSONAL	26
7.4	PERFILES DE CARGO	26
8.	COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS.....	27
8.1	ESTANDARIZACION DE LAS ACTIVIDADES DE OMERCIALIZACION	27
8.2	EVALUACION DE LA SATISFACCION DELCLIENTE	27

LISTADO DE GRAFICAS

	Pág.
Gráfico 1. Organigrama	18
Gráfico 2. Enfoque basado en Procesos	19
Gráfico 3. Mapa de Procesos JE DISTRIBUCIONES	20

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Caracterización de Procesos	20
Anexo 2: Despliegue de Objetivos	21
Anexo 3: Procedimiento Control de Documentos.....	22
Anexo 4: Procedimiento Control de Registros	22
Anexo 5: Manual de Calidad.....	22
Anexo 6: Procedimiento Acciones Correctivas	23
Anexo 7: Procedimiento Acciones Preventivas	23
Anexo 8: Procedimiento Servicio No Conforme	23
Anexo 9: Procedimiento de Auditoría Interna	23
Anexo 10: Listado de Proveedores Aceptados.....	24
Anexo 11: Procedimiento de Selección, evaluación y reevaluación de proveedores.....	24
Anexo 12: Formato de Selección de Proveedores.....	24
Anexo 13: Formato de Reevaluación de Proveedores.....	25
Anexo 14: Procedimiento Selección de Personal.....	25
Anexo 15: Formato de Selección de Personal.....	25
Anexo 16: Formato Inducción de Personal	25
Anexo 17: Formato Formación de Personal.....	25

Anexo 18: Cronograma de Formación	25
Anexo 19: Formato Evaluación del Desempeño del Personal	26
Anexo 20: Perfil del Gerente	26
Anexo 21: Perfil del Administrador	26
Anexo 22: Perfil de Coordinador de Calidad	26
Anexo 23: Perfil de Auxiliar de Calidad	26
Anexo 24: Perfil de Vendedor	26
Anexo 25: Perfil de Mercaderista	26
Anexo 26: Procedimiento Comercialización de Productos	27
Anexo 27: Formato Encuesta de Satisfacción del Cliente.	27

GLOSARIO

ACCION CORRECTIVA: acción para eliminar la causa de una No conformidad detectada.

ACCION PREVENTIVA: acción para eliminar la causa de una No Conformidad potencial.

AUDITORIA INTERNA: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplan los criterios de auditoría del Sistema de Gestión fijado por la Organización.

ACTUAR: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño.

CALIDAD: grado en el que un conjunto de características inherentes de la Organización cumple con los requisitos del cliente.

DOCUMENTO: información y su medio de Soporte.

GESTION DE CALIDAD: actividades encaminadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

GESTION:

HACER: implementar los procesos.

MEJORA CONTINUA: proceso recurrente de optimización del Sistema de Gestión para lograr las mejoras en el desempeño global de forma coherente con la Política de Calidad de la Organización.

NO CONFORMIDAD: incumplimiento a un requisito.

ORGANIZACIÓN: compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada que tiene sus propias funciones y administración.

PLANIFICAR: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de calidad de la Organización.

PROCEDIMIENTO: forma específica de llevar a cabo una actividad o proceso.

PROCESO: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

REQUISITO: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD: un Sistema de Gestión es un grupo de elementos interrelacionados usados para establecer las políticas y los objetivos de una Organización.

VERIFICAR: realizar el seguimiento y la medición de los procesos con respecto a la política, objetivos e informar sobre los resultados.

RESUMEN

La implementación¹ del Sistema de Gestión de Calidad o mejoramiento continuo dentro de la empresa **J.E DISTRIBUCIONES** es más que tomar una norma y aterrizarla al negocio de cada cual, por el contrario, es implementar una cultura de reducción de gastos en tiempos, materias primas, malos ratos para los clientes, entre otros, sin descuidar ni por un segundo el objeto social de la empresa.

El Sistema de Gestión de Calidad nace con la ayuda de la Alta Dirección de la empresa y de todos los colaboradores, sin importar cuales son los cargos dentro de la Distribuidora de Consumo masivo.

El Sistema de Gestión de Calidad se implementó sobre las políticas que desea cumplir la Organización para cumplir el éxito y obtener un reconocimiento a Nivel Nacional; el S.G.C. se entendió dentro de **J.E DISTRIBUCIONES** como el medio más eficaz que no generará más tareas aburridas paralelas al día a día que sólo recorta el tiempo de descanso de los empleados, sino como el fin de contratiempos y de desgaste administrativo de los colaboradores de la Organización.

¹ Se entiende por implementación la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 requisitos 4,5,6,7,8.

En el tiempo **J.E DISTRIBUCIONES** logrará el reconocimiento de sus clientes a nivel nacional con la implementación y posterior certificación de una entidad² como ICONTEC sobre las actividades de comercialización de productos masivos que se manejan dentro de la empresa.

Se logró establecer una organización y estandarización de las actividades de **J.E DISTRIBUCIONES** teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y sus componentes, partiendo de una estructura empírica formada dentro de la Organización convirtiéndola en una estructura competitiva frente a muchas organizaciones del nivel de la Comercializadora.

² Se entiende como una entidad que entrega un certificado de un Sistema de Gestión de Calidad ICONTEC, SGS, BOREAU VERITAS, COTECNA.

INTRODUCCION

La importancia del diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad dentro de **J.E DISTRIBUCIONES** le permitirá a la Organización cumplir sus objetivos, metas o estrategias logrando ser más competitiva frente a las demás comercializadoras de productos de consumo masivo y así lograr un posicionamiento dentro del mercado.

Como antecedentes de **J.E DISTRIBUCIONES** se puede citar que datan que llevar a cabo actividades comerciales teniendo en cuenta de ejecutarlas con el día a día de la Distribuidora, sin medir cual es el impacto que tiene sobre sus clientes, por lo tanto desconociendo su nivel de satisfacción y sin tener en cuenta la planificación de Metas claras y unos objetivos medibles en el tiempo que le permitan organizarse y medirse competitivamente.

En cuanto a las limitaciones estructurales que el Sistema de gestión de Calidad puede causar dentro de **J.E DISTRIBUCIONES** se evidencian en la realización y la ejecución de la cultura de cambio dentro de los funcionarios; por lo cual debe ir acompañado de directrices y sensibilizaciones, que hagan ver que es posible lograr las metas establecidas por la organización para el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

La metodología que se utilizó para la ejecución del trabajo en la **J.E DISTRIBUCIONES** fue la de realizar acompañamiento continuo a la organización entregando las directrices establecidas por la norma ISO 9001:2008, además de establecer con la alta gerencia las metas, objetivos y lineamientos que debía cumplir la comercializadora en materia de calidad.

1. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La naturaleza del diseño y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para Comercializadora **J.E DISTRIBUCIONES** radica en que la empresa desde su creación ha venido trabajando de forma tradicional sin manejar una organización de sus actividades por procesos, lo que permite abarcar las actividades de la empresa y reorganizarlas para obtener a futuro una certificación que acredite el Sistema de Gestión de Calidad de J.E DISTRIBUCIONES.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

2. JUSTIFICACION

La importancia del diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Comercializadora J.E DISTRIBUCIONES se relaciona mediante la organización de las actividades de la empresa por medio de procesos que estandarizan y permiten evaluar desviaciones de cumplimiento de la empresa con sus clientes y rentabilidad de la misma.

El abordaje que se trabajó en la empresa J.E DISTRIBUCIONES mediante acompañamiento y realización de actividades grupales con la gerencia fue el más adecuado debido a que siguiendo los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2008 se diseñó y se estructuró todos los documentos que permite que sea posible obtener una certificación en la norma ISO 9001:2008 para la comercializadora.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad teniendo en cuenta las directrices establecidas en la norma ISO 9001:2008 de la Comercializadora J.E DISTRIBUCIONES permitiendo estandarizar las actividades por procesos generando estándares organizaciones que evaluarán posibles desviaciones económicas y organizaciones dentro de la Comercializadora.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar el diseño de cada uno de las actividades de J.E DISTRIBUCIONES estructuradas por procesos de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2008.
- Realizar la ejecución documental que establece la norma ISO 9001:2008 para cumplir con los estándares establecidos y obtener una certificación que avale el Sistema de Gestión de Calidad de la distribuidora.
- Diseñar un planteamiento estratégico para la distribuidora que permita medir y evaluar el cumplimiento de cada una de sus actividades y tomar acciones frente a cualquier desviación que incumpla los objetivos del Sistema.
- Evaluar el cumplimiento del SGC en cada una de los procesos diseñados para la comercializadora J.E DISTRIBUCIONES.

4. PLANEACION ESTRATEGICA Y GESTION POR PROCESOS.

4.1 PLANEACION ESTRATEGICA J.E DISTRIBUCIONES

Teniendo en cuenta el numero 4 de la norma ISO 9001:2008 y el enfoque basado en procesos que establece la norma se estableció el requisito de documentación y los requisitos generales así:

4.1.1 Estructura Organizacional

La estructura jerárquica de J.E Distribuciones se diseñó teniendo en cuenta cada uno de los cargos que se tienen dentro de la comercializadora incluyendo aquellos que ayuden a mantener o implementar el Sistema de Gestión de Calidad así:

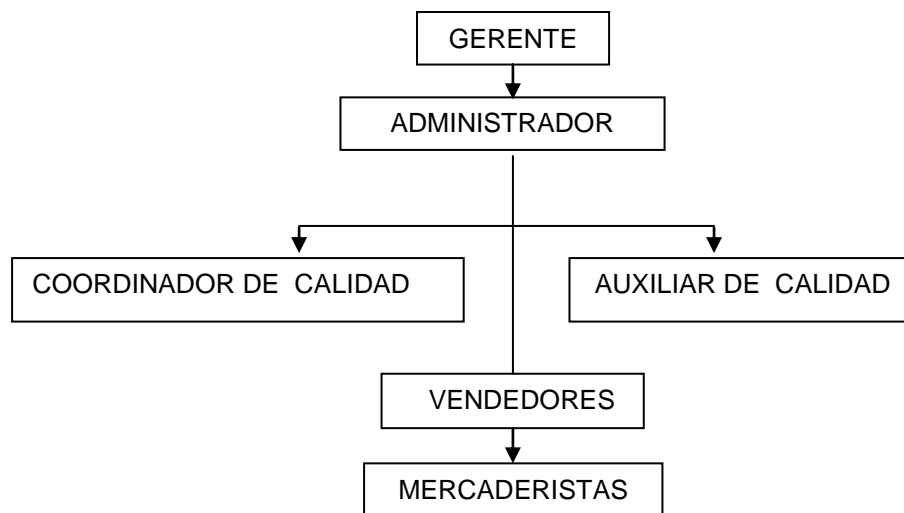


Gráfico 1. Organigrama

4.1.2 Enfoque basado en procesos

El modelo del Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos que se muestra en la gráfica 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en

los capítulos 4 a 8 de la norma ISO 9001:2008, los cuales se implementaron dentro de la empresa con el fin que a futuro se busque una certificación del Sistema de Gestión de calidad.

Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la gráfica 1 cubre todos los requisitos de la norma que se implementó en JE DISTRIBUCIONES.

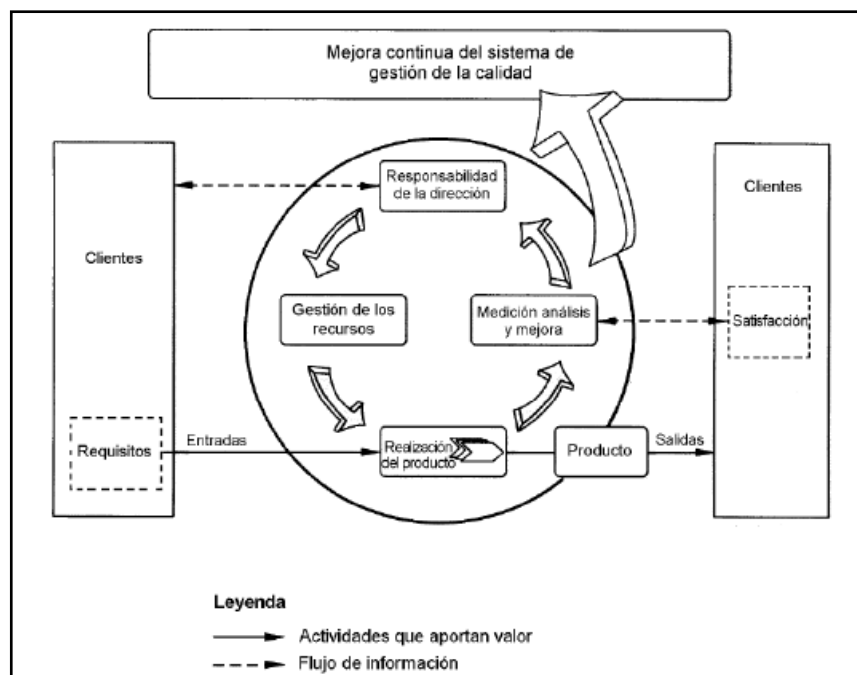
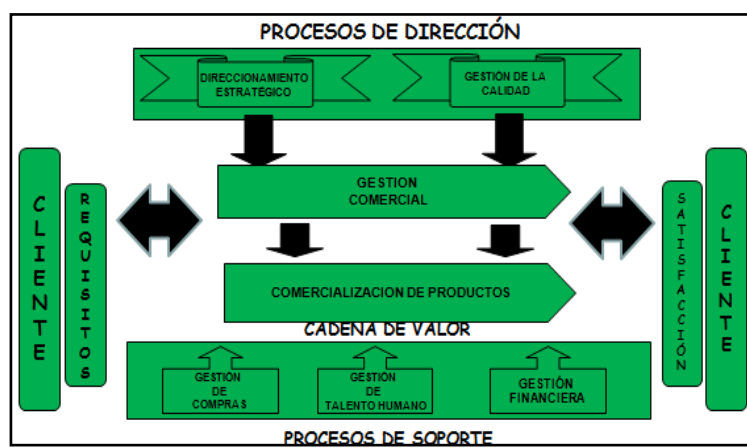


Gráfico 2. Enfoque basado en Procesos

4.1.3 Gestión por procesos

Teniendo en cuenta la definición de proceso y su enfoque en la norma ISO 9001:2008 se diseñó el Mapa de procesos de la comercializadora discriminándolo en procesos que maneja la Dirección, los procesos que se manejan en la cadena de valor que son aquellos que son la razón de ser de JE DISTRIBUCIONES como lo es la comercialización de productos de consumo masivo y por último se discriminaron los procesos de soporte que son aquellos que permiten generar los recursos financieros, logísticos y humanos para que la organización pueda operar de acuerdo al alcance que tiene establecido, ya que la distribuidora proyecta a nacional.



se
nivel

Gráfico 3. Mapa de Procesos JE DISTRIBUCIONES

4.1.4 Caracterización de Procesos.

Teniendo en cuenta la gestión por procesos que tiene establecida la norma ISO 9001:2008 dentro de la empresa se crearon las caracterizaciones de proceso que discriminan cada una de las actividades que se manejan en la distribuidora involucrando responsables y métodos de control.

Ver Anexo 1: Caracterización de Procesos

4.1.5 Direccionamiento Estratégico

Para la norma ISO 9001:2008 y para lograr la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa J.E Distribuciones y teniendo en cuenta el numeral 4.2 del estándar se creó la Política y Objetivos de Calidad que se describen a continuación y hacen parte del Direccionamiento Estratégico de la Distribuidora.

- **Misión**

J. E DISTRIBUCIONES es una empresa dedicada a la comercialización de productos de aseo, como ceras, shampoo, jabones y otros productos como insecticidas, velas, encendedores, atomizadores de uso doméstico, con el fin de establecer el mercado nacional; buscando la satisfacción de sus clientes, con productos de excelente calidad, contando con un personal idóneo capaz de buscar el mejoramiento continuo de la empresa y buscando abrir el mercado de la comercialización de productos de consumo masivo.

- **Visión**

En el año 2013 seremos una empresa competitiva frente a otra organizaciones contando con una logística y un recurso humano capacitado, adquiriendo instalaciones que permitan la facilidad de almacenamiento y comercialización

de nuestros productos buscando siempre exceder las necesidades y expectativas de los clientes.

- **Política de Calidad**

J.E DISTRIBUCIONES comercializadora de Productos de consumo masivo que se caracteriza por cumplir con la entrega oportuna de sus pedidos, contando con un selecto grupo de proveedores y un excelente talento humano que garantiza la comercialización de productos a nivel nacional logrando día adía expandir su mercado buscando mejorar la rentabilidad de la empresa.

- **Objetivos de Calidad**

1. Lograr cumplimiento en la entrega de pedidos en el menor tiempo posible a cada uno de nuestros clientes.
2. Contar con un selecto grupo de proveedores, seleccionados bajo los parámetros de calidad y oportunidad buscando ofrecer productos de excelente calidad e innovación.
3. Abrir el mercado con nuevos productos dentro de la Distribuidora J.E DISTRIBUCIONES.
4. Contar con personal capacitado e idóneo que permita comercializar eficientemente los productos ofrecidos por J.E DISTRIBUCIONES.
5. Prestar una excelente comercialización al cliente.
6. Mejorar la rentabilidad de la empresa.

Los anteriores objetivos de calidad son evaluados por medio de indicadores de gestión que evidencian el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 la periodicidad de medición se encuentran descritas en el despliegue de objetivos de gestión.

Ver Anexo 2: Despliegue de Objetivos

5. REQUISITOS DOCUMENTALES

5.1 *Control de Documentos y registros*

Con el fin de dar cumplimiento al control documental de la norma ISO 9001:2008 numeral 4.2.3 y 4.2.4 se crearon con apoyo de la gerencia los procedimientos control de documentos y control de registros que estandarizan la organización y presentación documental del Sistema de Gestión de Calidad.

Ver Anexo 3: Procedimiento Control de Documentos

Ver Anexo 4: Procedimiento Control de Registros

5.2 *Manual de Calidad*

Dando cumplimiento a los requisitos de Documentación y dando continuidad al direccionamiento estratégico de la empresa se creó el Manual de calidad de J.E DISTRIBUCIONES documento que estandariza cuales son los requisitos de la norma ISO 9001:2008 al cual se le debe dar estricto cumplimiento para poder a futuro lograr la certificación por parte de un ente externo.

Ver Anexo 5: Manual de Calidad

5.3 *Acciones correctivas y Preventivas*

Se realizó el diseño del procedimiento de acciones correctivas y preventivas con el fin de que se desvíen los lineamientos establecidos dentro del SGC de la comercializadora se documenten las acciones necesarias para minimizar los impactos negativos que puedan afectar las actividades de JE DISTRIBUCIONES, igualmente se crearon estos procedimientos para dar

cumplimiento a los requisitos establecidos en el numeral 8.5.2 y 8.5.3 de la norma ISO 9001:2008.

Ver Anexo 6: Procedimiento Acciones Correctivas

Ver Anexo 7: Procedimiento Acciones Preventivas

5.4 Servicio No Conforme

Se realizó el diseño del procedimiento que establece que actividades ejecutar cuando se presenta un servicio no conforme durante la comercialización de los productos de consumo masivo.

Lo anterior con el fin de dar cumplimiento a los 8.3 norma que establece que a todos los productos o servicios no conformes se les debe dar tratamiento oportuno para evitar desviaciones en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

Ver Anexo 8: Procedimiento Servicio No Conforme

5.4 Auditoría Interna

Con el fin de evaluar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, se creó con la gerencia el procedimiento de auditoría interna con el fin de determinar la programación de la evaluación por parte de auditores internos formados del cumplimiento de cada uno de los procesos establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad de la Comercializadora JE DISTRIBUCIONES.

El procedimiento establece los estándares para ejecutar una auditoría interna dentro de la comercializadora, igualmente establece que documentos y metodologías se establecerán para realizar la entrega de No Conformidades reales a la gerencia para determinar el respectivo análisis de causas.

Anexo 9: Procedimiento de Auditoría Interna

6. PROVEEDORES J.E DISTRIBUCIONES

6.1 LISTADO DE PROVEEDORES ACEPTADOS

Con el fin de garantizar un mayor cumplimiento a los clientes de la comercializadora J.E DISTRIBUCIONES se estandarizo el listado de proveedores que se consideran importantes y que inciden en el cumplimiento de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.

Ver Anexo 10: Listado de Proveedores Aceptados

6.2 SELECCIÓN EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES

Los parámetros para la Selección, evaluación y reevaluación de proveedores se encuentran descritos en el procedimiento de proveedores donde se muestra una guía que facilita la selección y evaluación correcta de los proveedores de la comercializadora J.E DISTRIBUCIONES.

Además con la selección y manejo de los proveedores se da cumplimiento al numeral 7.4 de la norma ISO 9001:2008 donde se establece que las compras deben ser controladas y se debe tener en cuenta aquellos proveedores que inciden en la implementación del SGC de una organización.

La Gerencia de la comercializadora entregó la información más relevante para ejecutar la selección de los proveedores críticos de la Comercializadora, dentro de la implementación de SGC de la empresa se hace necesario ejecutar la reevaluación de los proveedores en el mes de Febrero de 2012, con ayuda de la Coordinación y la asistencia de Calidad.

Ver Anexo 11: Procedimiento de Selección, evaluación y reevaluación de proveedores

Ver Anexo 12: Formato de Selección de Proveedores

Ver Anexo 13: Formato de Reevaluación de Proveedores

7. ELECCIÓN, RECLUTAMIENTO Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

7.1 SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

Se estandarizó el procedimiento de selección y contratación del personal que establece las directrices para contratar el personal de la comercializadora teniendo en cuenta los perfiles de cargo que en comité de calidad se establecieron con la Gerencia y los Coordinadores de Calidad, la selección y reclutamiento del personal abarca desde el proceso de entrevista, inducción hasta cuales son los parámetros cuando se realiza una desvinculación de un funcionario de la comercializadora J.E DISTRIBUCIONES.

Ver Anexo 14: Procedimiento Selección de Personal

Ver Anexo 15: Formato de Selección de Personal

Ver Anexo 16: Formato Inducción de Personal

7.2 FORMACIÓN DEL PERSONAL

J.E DISTRIBUCIONES con el fin de dar cumplimiento a la implementación del SGC se estandarizó en compañía de los estudiantes de trabajo de grado presente el cronograma de capacitaciones para todo el personal operativo dando cumplimiento a lo establecido en la norma ISO 9001:2008 en el numeral 6.2.2 donde establece que el personal de la empresa debe tener formación que incida en las actividades que realice la comercializadora, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el procedimiento formación y competencia del personal.

Ver Anexo 17: Formato Formación de Personal

Ver Anexo 18: Cronograma de Formación

7.3 HABILIDADES DEL PERSONAL

De acuerdo a las directrices de la norma ISO 9001:2008 en su numeral 6.2.2 literal (e) las habilidades del personal se diseñó la evaluarán por medio de la evaluación de desempeño que establece las directrices que deben desarrollar el personal de la comercializadora J.E DISTRIBUCIONES (Ver anexo 17).

Ver Anexo 19: Formato Evaluación del Desempeño del Personal

7.4 PERFILES DE CARGO

Teniendo en cuenta la estructura organizacional de la comercializadora se diseñó cada uno de los perfiles de cargo, estructurando las funciones aplicables para cada uno, estableciendo las características correspondientes a educación, formación, habilidades y experiencia en las actividades relacionadas con la norma ISO 9001:2008 y J. E DISTRIBUCIONES.

Ver Anexo 20: Perfil del Gerente

Ver Anexo 21: Perfil del Administrador

Ver Anexo 22: Perfil de Coordinador de Calidad

Ver Anexo 23: Perfil de Auxiliar de Calidad

Ver Anexo 24: Perfil de Vendedor

Ver Anexo 25: Perfil de Mercaderista

8. COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS

8.1 ESTANDARIZACION DE LAS ACTIVIDADES DE OMERCIALIZACION

La estandarización de las actividades de comercialización de J.E DISTRIBUCIONES se ejecutó por medio de un procedimiento que explica cual es la metodología para conseguir los clientes dentro de la empresa, además de especificar cuáles son las técnicas de trabajo para cumplir los requerimientos de los clientes.

Ver Anexo 26: Procedimiento Comercialización de Productos

8.2 EVALUACION DE LA SATISFACCION DELCLIENTE

Para la evaluación de la Satisfacción del cliente se diseñó la estructura de una encuesta que permite evaluar los parámetro de cumplimiento y las oportunidades de mejora del sistema de gestión de calidad hacia los requisitos que están estableciendo los clientes de J.E DISTRIBUCIONES.

Anexo 27: Formato Encuesta de Satisfacción del Cliente.